

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam upaya meningkatkan kemampuan bersaing bagi organisasi bisnis atau organisasi publik, diperlukan pengelolaan pengetahuan, di samping pengelolaan keterampilan yang sesuai dengan kompetensi dan kebutuhan organisasi. Pengetahuan ini penting dikelola karena harus direncanakan dan diimplikasikan. Tujuan organisasi berintegrasi dengan bermacam-macam elemen membutuhkan waktu dan proses yang cukup lama. Sehingga pengetahuan saat ini sangat membantu perusahaan dalam memenangkan persaingan bisnis jika dapat dikelola dengan baik.

Dewasa ini, para manager menempatkan pengetahuan sebagai sumberdaya penggerak organisasi, sehingga menjadi organisasi yang kompetitif dan memiliki daya saing. Ketika seorang karyawan meninggalkan perusahaan, perusahaan harus menyadari bahwa karyawannya pergi dengan membawa pengetahuan yang sangat berharga.

Menurut Browne (dikutip oleh Frisca, 2014) semua perusahaan menghadapi masalah yang sama yaitu : bagaimana menggunakan pengetahuan lebih efektif dibandingkan dengan pesaing mereka. Dalam sebuah organisasi, pengetahuan diperoleh oleh individu atau kelompok orang yang memiliki pengetahuan dalam rutinitas organisasi. Pengetahuan diperoleh melalui media yang terstruktur seperti buku, dokumen, dan hubungan orang ke orang yang berkisar dari pembicaraan ringan sampai ilmiah.

Manajemen Pengetahuan menjadi fokus penelitian sekitar 25 tahun yang lalu ketika Wiig dalam Chong, Salleh, Ahmad, dan Sharifuddin (2011) menyatakan bahwa peneliti masih berjuang untuk mencapai konsensus mengenai definisi Manajemen Pengetahuan. Sejak dipopulerkan pada pertengahan tahun 1980-an, Manajemen Pengetahuan kini sering dibicarakan di kalangan akademisi dan praktisi. Sudut pandang yang berbeda mengenai definisi Manajemen Pengetahuan ini, menghasilkan kesimpulan bahwa sistematis dan keberhasilan implementasi Manajemen Pengetahuan melibatkan model siklus proses pengetahuan yaitu penciptaan, penangkapan, organisasi, penyimpanan, penyebaran informasi, dan aplikasi (Chong, 2006).

Proses tersebut adalah faktor utama Manajemen Pengetahuan, sebagaimana tercermin dari masuknya faktor tersebut dalam banyak definisi Manajemen Pengetahuan yang telah diusulkan sebelumnya. Di antara proses tersebut, berbagai pengetahuan, yang didefinisikan sebagai proses melalui pengetahuan *explicit knowledge* dan *tacit knowledge* dikomunikasikan kepada orang lain (Fernandez, Becerra, Gonzalez, dan Sabherwal, 2004), telah banyak dianggap sebagai landasan Manajemen Pengetahuan (Lam dan Lambermont-Ford, 2010; Reychav dan Weisberg, 2010).

Manajemen Pengetahuan pada dasarnya dapat diimplementasikan sebagai strategi dengan sedikit atau tanpa ketergantungan dengan teknologi yang canggih seperti sekarang ini. Walaupun demikian, dalam pengembangan pengetahuan, keberhasilan banyak dipengaruhi oleh berbagai sarana dan infrastruktur yang sesuai dengan kebutuhan organisasi, tuntutan lingkungan, dan dinamika teknologi. Salah satu dari sarana dan prasarana itu adalah teknologi.

Ketika perusahaan menghadapi isu–isu yang harus ditangani dengan hati–hati atau memerlukan pengetahuan yang kompleks, pengetahuan karyawan yang sudah ahli atau para analisis akan menjadi pilihan yang lebih baik. Oleh karena itu, penggunaan teknologi untuk mendukung pelaksanaan Manajemen Pengetahuan dapat berlangsung dengan baik.

Melalui Manajemen Pengetahuan para manager tidak hanya berbagi pengalaman dan pengetahuan, tetapi membuat sesuatu yang dapat disebut pusat kontaminasi, dimana orang menginfeksi orang lain dengan ide – ide (Prierto, di kutip oleh Frisca 2014).

Dalam sebuah organisasi modern dan dalam bahasa ekonomis secara luas, informasi telah menjadi komoditas yang sangat berharga, telah berubah dan dianggap sebagai sumber daya habis pakai bukannya barang bebas. Selain itu, organisasi juga perlu mempertimbangkan bahwa informasi memiliki karakter yang multinilai dan multidimensi. Menurut teori, sistem informasi memungkinkan kebebasan bertindak, mengendalikan pengeluaran, mengefisienkan pengalokasian sumber daya dan waktu. Sirkulasi informasi yang terbuka dan bebas merupakan kondisi yang optimal untuk pemanfaatan informasi (Supriyanto, 2005).

Meldiyanto (2012) menyatakan bahwa teknologi informasi dan komunikasi serta modal manusia memberikan pengaruh positif terhadap Manajemen Pengetahuan dan kemampuan inovasi karyawan. Teknologi informasi mempunyai peran penting karena dapat menjadi senjata strategis bagi suatu perusahaan dalam memperoleh keunggulan bersaing.

Peran utama Teknologi Informasi (TI) adalah menjadi fasilitator dalam berbagai aktifitas dan proses di perusahaan. Peran itu akan menjadi penting seiring dengan berjalannya waktu. Oleh karena itu, merupakan hal yang penting bagi seorang manajer dan profesional bisnis mempelajari Teknologi Informasi tidak hanya untuk bidangnya masing–masing, tetapi juga dalam konteks keseluruhan perusahaan dan dalam latar belakang interorganisasi juga (Supriyanto, 2005).

Ketersediaan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) juga akan mempengaruhi kinerja organisasi. Infrastruktur tersebut seperti komputer, jaringan internet, jaringan komunikasi, penggunaan surat elektronik (*e-mail*) dan proses pendataan secara otomatis atau modern.

Manajemen Pengetahuan lebih merupakan metodologi yang diterapkan ke praktek bisnis daripada teknologi atau produk. Akan tetapi, Teknologi Informasi penting bagi keberhasilan setiap sistem Manajemen Pengetahuan. Teknologi informasi memungkinkan Manajemen Pengetahuan menyediakan arsitektur perusahaan dimana pengetahuan dibangun (Namawi, 2012).

Kesuksesan dan kinerja perusahaan dapat dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh karyawannya. Oleh sebab itu, perusahaan menuntut agar setiap karyawan mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik atau buruknya kinerja perusahaan bergantung kepada baik buruknya kinerja karyawan secara keseluruhan.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya yaitu pendidikan dan pelatihan, disiplin, sikap dan aktifitas kerja, motivasi, masa kerja, gizi dan kesehatan, tingkat keberhasilan, jaminan sosial, lingkungan kerja,

teknologi dan sarana produksi, kesempatan kerja, serta kebutuhan untuk berprestasi. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan, sehingga hasil akhirnya adalah kinerja karyawan itu sendiri, apakah akan semakin baik atau semakin buruk. Lebih lanjut kriteria karyawan akan mencapai hasil yang lebih maksimal apabila didukung dengan pengetahuan yang dimiliki. Setiap karyawan diharapkan dapat menggali pengetahuannya dan tidak terpaku pada sistem yang sudah ada, sehingga ikut berperan serta dalam meningkatkan citra perusahaan.

Hotel sebagai salah satu industri jasa yang menyediakan jasa penginapan mengalami perkembangan yang sangat pesat dari tahun ke tahun. Sehingga persaingan yang timbul dalam industri ini tidak dapat dihindari. Banyak pihak menyadari bahwa untuk tetap unggul dalam bersaing setiap industri dituntut untuk memiliki kemampuan dalam membuat rencana pengembangan Sumber Daya Manusia yang berkualitas.

Hotel Pangeran Beach yang beralamat di jalan Ir. Haji Juanda No 79 merupakan salah satu hotel besar yang ada di Kota Padang. Hotel ini sudah menerapkan Manajemen Pengetahuan dari beberapa tahun belakangan. Selain itu Hotel Pangeran Beach juga sudah memanfaatkan Teknologi Informasi dengan sangat baik.

Hotel Pangeran Beach merupakan hotel berbintang yang sudah banyak di kenal oleh masyarakat, dengan status sebagai hotel berbintang tentunya Hotel Pangeran Beach memiliki banyak karyawan, berikut rincian karyawan yang bekerja di Hotel Pangeran Beach dari tahun 2013 sampai 2015:

**Tabel 1.1**  
**Karyawan Hotel Pangeran Beach**

No	Department	2013	2014	2015
1	Staff	3 orang	3orang	3 orang
2	Accounting Department	25 orang	23 orang	24 orang
3	Personal Department	7orang	8 orang	9 orang
4	Security Department	6orang	6orang	6orang
5	Front Office Department	15 orang	18 orang	17 orang
6	Food & Beverage Department	41orang	46 orang	47 orang
7	House Keeping Department	23 orang	21 orang	21 orang
8	Sales Department	5 orang	4 orang	5 orang
9	Enginering Department	16 orang	16 orang	17 orang
10	Laundry Department	10 orang	8 orang	9 orang
<b>Total</b>		<b>150 orang</b>	<b>153 orang</b>	<b>158 orang</b>

Sumber : Department HRD Hotel Pangeran Beach, 2015

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat terjadi perubahan jumlah karyawan dari tahun ke tahun, Pada tahun 2013 karyawan yang bekerja di Hotel Pangeran Beach Padang berjumlah 150 orang yang terdiri dari 10 Departement. Pada tahun 2014 karyawan yang bekerja di Hotel Pangeran Beach Padang berjumlah 153 orang yang terdiri dari 10 Departement. Sedangkan pada tahun 2015 karyawan yang bekerja di Hotel Pangeran Beach Padang berjumlah 158 orang yang terdiri dari 10 departement, dari perubahan karyawan tentunya mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman yang berbeda-beda, hal ini harus dikelola oleh perusahaan agar mampu meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik melakukan penelitian tentang **Pengaruh Manajemen Pengetahuan dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Pangeran Beach di Kota Padang.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Dalam organisasi, Pengetahuan merupakan aset berharga. Namun kebanyakan perusahaan tidak mengelola Pengetahuan yang dimiliki perusahaan dalam menjalankan proses bisnis, sehingga banyak perusahaan yang akhirnya bergantung pada karyawan. Apabila karyawan tersebut pindah maka pengetahuan yang ada pada karyawan tersebut juga pindah dan otomatis perusahaan akan kehilangan pengetahuan yang seharusnya dapat dikelola oleh perusahaan. Maka dari itu, diperlukan suatu sistem yang mampu membantu manajer dalam mengelola pengetahuan yang dimiliki oleh karyawannya sehingga pengetahuan tersebut akan menjadi aset yang bisa dikembangkan untuk karyawan lainnya.

Lemahnya kesadaran akan pentingnya pengelolaan pengetahuan dengan baik dan benar menyebabkan penerapan hal ini adalah sangat penting, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat dan nantinya akan berdampak pada kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka pertanyaan penelitian yang dirumuskan adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Pangeran Beach di Kota Padang ?
2. Bagaimanakah pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Pangeran Beach di Kota Padang?

3. Bagaimanakah pengaruh Manajemen Pengetahuan dan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Pangeran Beach di Kota Padang ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah penelitian di atas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Pangeran Beach di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Pangeran Beach di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Manajemen Pengetahuan dan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Pangeran Beach di Kota Padang.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Sedangkan penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak yaitu sebagai berikut :

1. Bagi pihak perusahaan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat berkaitan dengan pengaruh Manajemen Pengetahuan dan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan khususnya karyawan Hotel Pangeran Beach di Kota Padang.
2. Bagi pihak akademisi  
Dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan Manajemen Sumber



daya Manusia serta berkaitan dengan pengaruh Manajemen Pengetahuan dan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan.

### 3. Bagi pihak lain

Dapat menjadi masukan bagi praktisi manajemen dan pelaku bisnis, menambah literatur serta memberikan landasan bagi penelitian selanjutnya dibidang yang sama di masa yang akan datang.

## 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ilmu yang mempelajari tentang sumber daya manusia sangatlah luas, untuk itu peneliti merasa perlu menjelaskan ruang lingkup dalam penelitian ini. Ruang lingkup penelitian ini dimaksudkan agar penelitian dapat lebih terfokus pada variabel yang akan diteliti. Tujuannya adalah untuk menghindari kesalahan dan penyimpangan dari pokok permasalahan serta tujuan yang dicapai. Penelitian ini terfokus pada pengaruh manajemen pengetahuan dan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Pangeran Beach Padang yang beralamat di jalan Ir. Juanda No.79 Padang, dalam hal ini peneliti membatasi populasi yang akan diambil dalam penelitian adalah karyawan Hotel Pangeran Beach di Kota Padang.

Penelitian ini akan melihat seberapa besar pengaruh Manajemen Pengetahuan dan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Pangeran Beach di Kota Padang. Penelitian ini berisikan tentang keterkaitan antara tiga variabel yaitu dua variabel independen dan satu variabel dependen. Manajemen pengetahuan dan teknologi Informasi bertindak sebagai variabel independen, berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebagai variabel dependen.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran keseluruhan isi penelitian. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri atas lima bab, yaitu sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan. Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Literatur. Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan kemudian dilanjutkan dengan penelitian terdahulu dan kerangka penelitian.

Bab III Metode Penelitian. Bab ini menguraikan tentang desain penelitian, variabel penelitian dan definisi penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, dan metode analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian analisis data dan interpretasi hasil.

Bab V Penutup. Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, saran, dan Implikasi Penelitian.

